

ANALES DE DOCUMENTACION (INTERNET), N° 7, 2004.

LAS BIBLIOTECAS NACIONALES Y LOS SERVICIOS PARA DISCAPACITADOS

Emma Santillán-Rivero *

Facultad de Ciencias de la Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia, España.

Javier Valles-Valenzuela **

Instituto de Investigaciones Bibliográficas. UNAM. Circuito Cultural Universitario, C.U.
México D.F. C.P. 04510

Resumen: Los servicios y documentos específicos que requieren los discapacitados hacen necesaria la de inversión de recursos y reestructuración de la organización interna de las bibliotecas y unidades de información. Las Bibliotecas Nacionales no están al margen de este problema ya que deben contemplarlos como usuarios potenciales. Actualmente el recurso utilizado para hacer llegar información de servicios y productos a este grupo social, ha sido la página electrónica, por esta razón, el presente trabajo analizó en las páginas electrónicas de diez bibliotecas nacionales la existencia de tales servicios y recursos documentales. Se observó que sólo 7 de ellas incluyen en sus páginas electrónicas la información para discapacitados, no obstante, la dificultad para acceder a la información en el interior de sus páginas, hace visible la necesidad de reestructurarlas para un funcionamiento más eficiente.

Palabras clave: Bibliotecas Nacionales; Discapacitados; Servicios a discapacitados, Páginas electrónicas

Title: THE NATIONAL LIBRARIES AND INFORMATION SERVICES FOR DISABLED PERSONS

Abstract: The services and specific documents for disabled persons require of investment and internal restructuring of libraries and document centers. The National Libraries should to face the same problem because the disabled persons are potential users. At the present the libraries web pages has been used to promote the products and services for all users, included disabled. By this reason, we have observed the existence of this services in ten National Libraries web pages, and the results showed that the electronic services and resources for this social group would be restructured to efficient access.

Keywords: National Libraries; Disabled persons; Disabled services; Web pages

INTRODUCCIÓN.

La oferta de servicios bibliotecarios a usuarios discapacitados es un tema que las bibliotecas no han abordado completamente, ya que tales servicios se encuentran limitados a la atención de algunas discapacidades.

Las bibliotecas deben plantearse cómo resolver esta situación y tomar las medidas necesarias que ayuden a que los usuarios discapacitados puedan tener contacto con todo el cúmulo de información generado en el último siglo. Su participación debe estar orientada,

* email:esantillanr@hotmail.com

** email: javier_valles@excite.com | jvalles@biblional.bibliog.unam.mx

no solo a solucionar la forma en que estos usuarios cuenten con una rampa de acceso o un cajón de estacionamiento en los edificios de las bibliotecas, sino también, deben contemplar todo lo referente al mobiliario, al equipo y a la colección adecuada. Además, la preparación del personal bibliotecario debe estar a la altura para comprender el tipo de necesidades que este grupo de usuarios demanda.

Por otro lado, las Bibliotecas Nacionales han funcionado como centros preservadores del conocimiento para todos los ciudadanos de un país. Sin embargo, en algunos países, debido sobre todo a la escasez de recursos bibliográficos, las Bibliotecas Nacionales han jugado un papel importante al ocupar la función de biblioteca pública, mientras que, en otros, el acceso a estas instituciones se encuentra restringido y atiende únicamente a las tareas de preservación e investigación.

Muchas de estas bibliotecas fueron establecidas a principios del siglo XX y, atender las demandas de los usuarios discapacitados significa un enorme reto, porque ello hace necesario realizar adecuaciones tanto de servicios como de instalaciones.

La nueva sociedad del conocimiento se enfrenta paulatinamente a este problema. Con el establecimiento de la *INTERNET* ahora es más asequible obtener información de todo tipo e inclusive de servicios. Las bibliotecas nacionales, como otras tantas instituciones, no están al margen de ello y han utilizado estos nuevos medios para hacer visibles las colecciones y servicios para que todos los sectores de la sociedad, incluyendo a los discapacitados, se involucren en el mundo de información que actualmente nos rodea.

Por esta razón en el presente trabajo se analizó la disponibilidad y facilidad de consulta de servicios e información para discapacitados a través de la página electrónica de estas instituciones, con la finalidad de identificar la importancia que las bibliotecas nacionales han dado a los servicios para usuarios discapacitados.

LAS BIBLIOTECAS NACIONALES.

El objetivo principal de las Bibliotecas Nacionales de cualquier nación es el de recopilar, conservar, organizar y resguardar toda manifestación de cultura producida por un país, así como aquella generada en el extranjero sobre el mismo. Tienen además como misión acercar toda esa información a los ciudadanos nativos de su país, sin importar raza, sexo, religión, lengua, opinión o cualquier otra condición o circunstancia social.

Las bibliotecas nacionales se han definido desde su concepción, como defensoras y propagadoras de las señas de identidad de sus respectivos países. Una de las formas en que lo han llevado a cabo ha sido a través de la elaboración de la bibliografía nacional, la cual es la representación del contenido documental que han reunido a lo largo del tiempo.

Otra actividad de importancia la cumplen como centros difusores de cultura y comunicación a través de exposiciones y reproducciones facsimilares de sus fondos, publicación de libros y otros materiales, dirigido a un público de todas las edades e intereses¹

Sin embargo no siempre sucede así, Fuentes Romero² señala que existe un tema que las bibliotecas nacionales tienen aún pendiente, y este es la atención a las minorías étnicas y culturales, pero también a podemos incluir a los discapacitados.

¹ FUENTES ROMERO JJ. *La memoria de lo escrito: bibliotecas nacionales e identidad cultural*. Boletín ANABAD. 2001 ; 51(4):107-119.

² *Idem*

Pérez Pérez³ afirma que la atención a éste último grupo marginado siempre ha sido enfocado desde el punto de vista caritativo, pero cuando se trata de conseguir que los discapacitados tengan una calidad de vida lo más parecida a la de un ciudadano normal, los servicios y las bibliotecas como otras tantas actividades no están acondicionadas en lo más mínimo para atender esas necesidades.

La solución a este problema se ha dejado a la sensibilidad de las autoridades, a las que se les solicita un cambio de mentalidad para que en el diseño de las bibliotecas, en este caso, sean considerados además del estudio del edificio, el del mobiliario, el equipo y el personal.

LOS DISCAPACITADOS.

Existen varios términos bajo los cuales se han calificado a los discapacitados, no obstante las expresiones tales como discapacidad, minusvalía, impedidos, entre otros, han causado confusión y malestar en este grupo.

La palabra discapacidad según Pérez Pérez⁴, comprende a las diferentes limitaciones funcionales que se registran en las poblaciones del mundo y puede ser física, sensorial, mental, u ocasionada por una enfermedad. En relación con la palabra minusvalía, la considera como la pérdida o limitación de oportunidades de participar en la comunidad en condiciones de igualdad con los demás, centrándose en función del entorno del discapacitado y en el que se ven implicadas las actividades de información, comunicación y educación.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁵ la confusión sobre el uso de la terminología adecuada se debe, principalmente, a la traducción que se hace de esos términos a otros idiomas. Para solucionarlo, la OMS utiliza indistintamente las frases: “*gente con discapacidades*”, “*persona con discapacidades*”, “*discapacitada*”, “*discapacitados*”, con el fin de agrupar en estos conceptos a todos los tipos de discapacidades.

Por otro lado, los propios discapacitados han desarrollado y aplicado en varias partes del mundo las palabras impedidos (impairment) y discapacidad (disability). Así cuando se habla de impedidos, se están refiriendo a los individuos afectados por condiciones biológicas, mientras que, cuando se habla de los discapacitados, en este concepto incluyen a los individuos afectados por una serie de desventajas de tipo económico, político, cultural y social⁶.

Sin embargo para los propósitos de este trabajo, se ha definido a la discapacidad o minusvalía como ***las desventajas en las que se encuentra un individuo determinado a causa de una deficiencia o discapacidad física o mental***, que le limita o impide desarrollar las actividades comunes y corrientes como el resto de la sociedad. Esta incapacidad puede ser producida antes, durante o después del nacimiento.

³ PÉREZ PÉREZ JR. *Una biblioteca para los discapacitados*. Salamanca, España: Universidad Pontificia de Salamanca; 1998. p.11.

⁴ *Idem.*, p.35.

⁵ World Health Organization. *Disability and rehabilitation team: rethinking care from the perspective of disable people*. Conference Report and Recommendations. Aug. 2001, p. 10. [Disponible en: <http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/WHO/whoreport.pdf/>] (Fecha de acceso: 10 de febrero de 2004).

⁶ *Idem*

Pérez Pérez⁷ describió algunas de las clasificaciones de discapacidades:

- De orientación: se refiere a la incapacidad del individuo de orientarse con relación a su entorno, influyendo principalmente en la conducta y comunicación.
- De dependencia física: cuando el sujeto requiere de la asistencia por un tercero para desarrollar todas sus actividades cotidianas
- De movilidad: está relacionada con la incapacidad del individuo para desplazarse solo, o bien, con la ayuda de algún aparato especial
- De integración social: cuando el individuo no puede participar de los eventos sociales de su comunidad debido a una discapacidad

Respecto de los tipos de discapacidades, éstas son principalmente:

De tipo Sensorial

De tipo Físico

De tipo Psíquico

En el tipo de discapacidad sensorial se agrupan a los ciegos y sordos. Los ciegos pueden presentar ausencia total o parcial de la visión, en la que solo tienen percepciones de luz y masas. Existe otro tipo conocido como deficiente visual o ambliope, los cuales reaccionan ante estímulos visuales y son capaces de ver grandes titulares por sí solos o con la ayuda de lupas especiales. En cuanto a los sordos, son aquellos que tienen pérdida de la audición impidiéndoles percibir el sonido en todas sus formas. Al igual que los ciegos, existen los que padecen deficiencias auditivas profundas, cuya sordera es de nacimiento, en este tipo se encuentran los sordomudos. Los que tienen deficiencias severas, sin embargo mantienen restos de audición. Los hipoacúsios tienen pérdidas auditivas más leves.

Las discapacidades de tipo físico se refieren a los individuos con algún tipo de impedimento físico para realizar sus actividades cotidianas, tales como el caminar, moverse, o desplazarse de un lugar a otro. Las causas son de índole congénita, accidente o enfermedad. En este grupo se incluyen a las personas de la tercera edad, que ya presentan dificultades para manejarse solos. Entre los padecimientos físicos que presentan están: los afectados de sus extremidades inferiores (paraplejía), los afectados de las extremidades superiores (diaplejía), los afectados de cualquiera de las extremidades superiores o inferiores de un solo lado del cuerpo, derecho o izquierdo (hemiplejía), y finalmente, los afectados de las cuatro extremidades (tetraplejía).

Finalmente, el tipo de discapacidad que tienen los individuos con deficiencia mental o psíquica, se caracteriza por presentar dificultades de tipo intelectual y cognoscitivo. Entre ellos se identifican a los son capaces de recibir algún grado de escolaridad y pueden llegar a desempeñar alguna ocupación productiva (educables). Los que sólo podrán bastarse a sí mismos en actividades cotidianas (entrenables). Y los casos severos que necesitan atención en instituciones hospitalarias durante toda su vida (custodiables).

Los esfuerzos por incorporar a este sector de la sociedad se ha reflejado en la elaboración de proyectos y programas desarrollados por organismos internacionales y asociaciones de discapacitados. La ONU ha propuesto que los cuerpos gubernamentales de las naciones se responsabilicen e implementen programas nacionales en los que se encuentren

⁷ Op cit 3

involucradas las propias personas discapacitadas, con el objeto de insertarlos en todos los ámbitos de sus respectivas sociedades⁸.

Al parecer, la pobreza y subdesarrollo de ciertas naciones lleva consigo la mayor carga de discapacitados, pues Hegarty⁹ señala que para 1994, aproximadamente el 80% de los 200 millones de niños en el mundo, sufren alguna discapacidad y, menos del 2% de ellos reciben algún tipo de servicios especiales. Esta condición se ve agravada por las guerras y devastaciones que han dejado un costo social, económico y moral muy alto, tanto para los discapacitados, como para la sociedad que les rodea.

Las Naciones Unidas¹⁰ por su parte reporta que existen cerca de 500 millones de personas que padecen alguna discapacidad en el mundo, esto es, un 10% de la población global y de estos, casi las dos terceras partes viven en países en desarrollo. En algunas de estas naciones, cerca del 20% de la población total sufre alguna discapacidad y, si se toma en cuenta el impacto que esto tiene en sus familias, resulta que cerca del 50% de la población se encuentra afectada. Por esta razón, señala la ONU, urge que este grupo se inserte en las actividades normales para ocuparlos en los ámbitos productivos, e integrarlos plenamente a la sociedad.

LAS BIBLIOTECAS Y LOS DISCAPACITADOS.

En la actualidad, cualquier tipo de biblioteca debería contar con las condiciones mínimas que le permitan cumplir con sus funciones adecuadamente. Los aspectos sobre el edificio, mobiliario, y colecciones deben estar a la altura de las necesidades del público al que están dirigidas. Se dice entonces que una biblioteca debe ser confortable, cómoda e iluminada. Sin embargo, las necesidades de los minusválidos poco o nada son tomadas en consideración.

Los derechos civiles y humanos de los discapacitados establecen que las naciones deberían proteger e incrementar los derechos de sus ciudadanos discapacitados a través de disposiciones constitucionales, que afirmen la dignidad de cada persona y su derecho a tratamiento y acceso a los servicios, sin importar el grado de desarrollo económico del país. Además recomienda que no se debe privar a las personas discapacitadas de ejercer los mismos derechos que el resto de los ciudadanos.

Su integración en la vida de la sociedad debe promoverse y apoyarse mediante legislaciones que garanticen el acceso a instalaciones y servicios, entre otros:

- Edificios públicos y a lugares de trabajo.
- Calles y aceras.
- Transportes públicos.
- Vivienda, respetando las normas de accesibilidad arquitectónica.
- De perros guías en lugares públicos.
- Atención sanitaria.

⁸ United Nations. *The standard rules on the equalization of opportunities for persons with disabilities*. 1993. [Disponible: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm>]

⁹ HEGARTY S. *Educación de niños y jóvenes con discapacidades: principios y práctica*. [S.l.]: UNESCO, 1994, p.9-10. [Disponible en : <http://www.unesco.cl/pdf/actyeven/ppe/boletin/artesp/23-2.pdf>] (Fecha de acceso: 12 de febrero de 2004).

¹⁰ United Nations. *The United Nations and disabled persons-The first fifty years*. 2004. [Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dis50y01.htm>] (Fecha de acceso: 10 de febrero de 2004).

Respecto de los servicios bibliotecarios para los discapacitados, Balas¹¹ afirma que anteriormente el mobiliario de la biblioteca estaba diseñado para leer materiales impresos, así como, para tomar notas a mano. Ahora con la aparición de las nuevas tecnologías, esas mesas de trabajo se han visto invadidas por herramientas electrónicas dando lugar a la aparición de problemas de tipo muscular, visión cansada y estrés, entre otros. De esta manera podemos señalar que la ergonomía de una biblioteca está cada vez más en estrecha relación con la comodidad, tanto de los trabajadores como de los usuarios, pero no de los minusválidos.

Resulta interesante saber que los estudios sobre ergonomía se enfoquen principalmente a personas comunes y corrientes. Roose¹² ha señalado algunas discrepancias entre el mobiliario “ideal” elaborado ergonómicamente para una persona normal y la realidad ante una experiencia personal. Cabe preguntarse ¿Qué piensan los discapacitados de una silla elaborada “ergonómicamente” para la gente normal?

El concepto de ergonomía surgido en 1949, tomó fuerza en las década de 1990 pero con el auge de la automatización sus aspectos negativos salieron a la luz. Actualmente es aceptado como el estudio de la armonía humana en relación con el trabajo, equipo y el medioambiente¹³. La ergonomía involucra tres aspectos principales: la seguridad y salud de los trabajadores; su comodidad y bienestar y su productividad y eficiencia. No obstante de manera reciente se habla de ergonomía en las páginas web para personas que padecen alguna discapacidad^{14 15}.

En la actualidad una de las principales bondades de la *Internet* es la facilidad que ofrece para proporcionar y obtener información desde cualquier punto del mundo. Nos permite además tener a nuestro alcance innumerables actividades de tipo académico, cultural, político, entretenimiento, y ocio entre otros. Sin embargo, los discapacitados se encuentran ante una barrera más para acceder normalmente a ese cúmulo de información que la red promete, por lo que el acceso universal a la información no se logra con ellos.

Causa gran interés saber lo que están haciendo las bibliotecas del mundo al respecto. La mayoría de ellas se encuentra inmersa en las actividades cotidianas, sin embargo, algunas ya se han preocupado por llevar a cabo tareas que no son comunes en todas. La Biblioteca Nacional de Australia, la Biblioteca Nacional de Canadá y la Biblioteca del Congreso han potenciado sus servicios incluyendo a los discapacitados¹⁶.

En Australia se ha llevado a cabo un proyecto¹⁷ en el que participaron bibliotecas públicas. En dicho proyecto se entrevistaron a personas con discapacidades tanto físicas

¹¹ BALAS J. *Making libraries comfortable*. Computers in Libraries. 1997, p. 49-50

¹² ROOSE T. *Ergonomics in the library*. Library Journal. 1986 ; 111(17):54-55

¹³ CLYDE A. *Ergonomics and school library automation*. Emergency Librarian. 1994 ; 22(1):52-54.

¹⁴ PRICE RV. *Designing accessible web sites for people with disabilities*. Project Slate 2002. [Disponible en: <http://www.educ.ttu.edu/slate/ARTICLES/Article26.html>] (Fecha de acceso: 11 de febrero de 2004).

¹⁵ KOBASA A. *Adapting web information to disabled and elderly users*. (invited paper) WebNet-99, Honolulu, HI, p32-37 [Disponible en: <http://www.ics.uci.edu/~kobasa/papers/1999-webnwt99-kobasa.pdf>] (Fecha de acceso: 12 de febrero de 2004).

¹⁶ HUMPHREYS KW. *A national library in theory and in practice*. Great Britain: The British Library, 1987. p.44

¹⁷ WILLIAMSON K, WRIGHT S, SCHAUDER D, JENKINS L, STILLMAN L. *Levelling the playing: the role of libraries in providing online services for people with disabilities*. 2000 14p. [Disponible en: <http://www.alia.org.au/conferences/alia2000/proceedings/kirsty.williamson.html>] (Fecha de acceso: 12 de febrero de 2004).

como mentales, y, con sus respuestas se identificó que cada usuario con discapacidad, necesita un servicio y atención específicos. Con esto se demostró que las necesidades de información, intereses recreativos y el grado de experiencia que tienen con el uso de las nuevas tecnologías varían considerablemente entre ellos y las discapacidades que padecen.

La Biblioteca Nacional de Canadá cuenta con un documento¹⁸ en el que se hace un estudio exhaustivo sobre los requerimientos indispensables para lograr lo que denominan *Una biblioteca accesible*. En él se hace referencia a una serie de recomendaciones para que todos los ciudadanos de ese país tengan acceso a todos los servicios que ofrece su sistema bibliotecario. Se destacan las ventajas que tiene el aplicar las nuevas tecnologías a los servicios destinados a personas con discapacidades, así como el desarrollo que la tecnología de asistencia tiene para los edificios ya existentes.

Por otra parte, existe ya el programa internacional para eliminar barreras en el uso de la red de redes: *World Wide Web Consortium (W3C)*¹⁹, el cual viene a contribuir en gran medida para que las personas con discapacidades puedan consultar desde catálogos, bases de datos bibliográficas y de texto completo, y toda una gama de servicios que están disponibles para el resto de la sociedad.

Por lo tanto, se reconoce que la selección, adquisición, uso del equipo, mobiliario, y software es de suma importancia tanto para el usuario discapacitado como para el personal bibliotecario que lo atiende, ya que muchas veces no saben cómo manejarse ante un determinado tipo de situaciones con estos usuarios.

Kobsa²⁰ hace referencia específicamente a los avances en cuanto a la adaptación de las páginas web para los usuarios discapacitados, el autor incluye en este grupo a las personas mayores o la llamada de la tercera edad. También hace hincapié en que cada usuario discapacitado tiene sus propias necesidades de información por lo que recomienda no generalizar. Propone la aplicación del sistema AVANTI, que es un programa diseñado para proporcionar principalmente información turística, pero su uso puede ampliarse, ya que puede ser utilizado desde el domicilio, agencias de viajes, etc. e incluso su aplicación en bibliotecas.

MÉTODOS.

La lista de Bibliotecas Nacionales pertenecientes a la de la *Web Accesible National and Major Libraries*²¹, se utilizó como base de este trabajo. No obstante que se reconoce que las páginas electrónicas no siempre están actualizadas, de esta lista se obtuvieron las direcciones de las páginas correspondientes a las Bibliotecas Nacionales. Fueron seleccionadas al azar de 10 de ellas con la finalidad de llevar a cabo el análisis para el presente trabajo. La relación de las páginas de bibliotecas seleccionadas se muestra a continuación:

¹⁸ SCOTT W. *The accesible Canadian library II: a resource tool for libraries serving persons with disabilities*. 1996.104 p. [Disponible en: <http://www.nlc-bnc.ca/9/10/p10-1000-e.html>] (Fecha de acceso: 12 de febrero de 2004).

¹⁹ W3C *World Wide Web Consortium*. [Disponible en: <http://www.w3.org>] (Fecha de acceso: 12 de febrero de 2004)

²⁰ *Op cit 15*

²¹ International Federation of Library Associations (IFLA). *Web Accesible National and Major Libraries*. [Disponible en: <http://www.ifla.org/II/natlibs.htm>] (Fecha de acceso: 12 de febrero de 2004)

BIBLIOTECA / PAÍS	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
Biblioteca Nacional de Alemania	http://www.ddb.de
Biblioteca Nacional de Argentina	http://www.bibnal.edu.ar
Biblioteca Nacional de Australia	http://www.nla.gov.au
Biblioteca Nacional de Canadá	http://www.nlc-bnc.ca
Biblioteca Nacional de España	http://www.bne.es
Biblioteca Nacional de Escocia	http://www.nls.uk
Biblioteca Nacional de Estados Unidos	http://lcweb.loc.gov
Biblioteca Nacional de Francia	http://www.bnf.fr
Biblioteca Nacional de Israel	http://jnul.huji.ac.il
Biblioteca Nacional del Reino Unido	http://portico.bl.uk

Para identificar si dentro de sus páginas electrónicas se proporcionan servicios para discapacitados se accedió a la liga correspondiente a **SERVICIOS**. En los casos en que no se localizó la información por este método, se navegó dentro de la página y, en otros casos se recurrió a la caja de **BUSQUEDA** dispuesta en algunas bibliotecas.

Con la finalidad de organizar los resultados, a cada biblioteca nacional se le asignó una clave de identificación, la cual se utilizó en cada cuadro:

BIBLIOTECA / PAÍS	CLAVE BIBLIOTECA
Biblioteca Nacional de Alemania	BNAL
Biblioteca Nacional de Argentina	BNARG
Biblioteca Nacional de Australia	BNAUS
Biblioteca Nacional de Canadá	BNCAN
Biblioteca Nacional de España	BNESP
Biblioteca Nacional de Escocia	BNESC
Biblioteca Nacional de Estados Unidos	BNEUA
Biblioteca Nacional de Francia	BNFRA
Biblioteca Nacional de Israel	BNISR
Biblioteca Nacional del Reino Unido	BNRU

Además de identificar la existencia de los servicios para discapacitados, se registró la existencia de horarios de servicio, materiales y equipos disponibles, así como los servicios adicionales disponibles con que cuenta la biblioteca, el área de localización cuando éste aparece en la página y el tipo de discapacidad que se atiende.

RESULTADOS

De las páginas electrónicas pertenecientes a las 10 bibliotecas nacionales seleccionadas, se encontró que solo 7 de ellas cuentan con algún servicio dirigido especialmente a los discapacitados. Las bibliotecas en las que se identificaron dichos servicios fueron las pertenecientes a los siguientes países: Argentina (**BNARG**), Australia (**BNAUS**), Canadá (**BNCAN**), Francia (**BNFRA**), Escocia (**BNESC**), Reino Unido (**BNRU**) y Estados Unidos (**BNEUA**).

Por otro lado, de las 7 bibliotecas con servicios a discapacitados, cuatro de ellas (BNARG, BNAUS, BNCAN, y BNEUA), han dado un nombre específico a dichos servicios., y 3 de ellas, cuentan con un programa diseñado específicamente para proporcionar servicios de información a discapacitados (Cuadro 1)

Respecto al horario en el que son proporcionados los servicios para discapacitados, se identificó que en todas las bibliotecas nacionales se tiene acceso dentro del horario normal. Sólo la Biblioteca Nacional de Argentina posee un sistema de acceso mediante previa cita con 48 horas de anticipación y puede hacerse la solicitud vía telefónica o por correo electrónico.

Con referencia al material y equipo disponible para la prestación de los servicios bibliotecarios, se pudo observar que las siete bibliotecas estudiadas cuentan con los medios adecuados para el tipo de servicio que están proporcionando, excepto aquellas que cuentan con un programa específico para discapacitados (Cuadro 2)

En lo que respecta al resto de los servicios que comúnmente ofrece cada una de las bibliotecas analizadas, se halló que no existe ninguna restricción ni recomendación especial para discapacitados, por lo que suponemos que este tipo de usuarios puede acceder libremente a ellos.

En lo referente a los servicios adicionales que estas instituciones ofrecen, al igual que el resto de los servicios generales tampoco cuentan con recomendaciones especiales, por lo que la integración de los discapacitados al resto de la comunidad usuaria de los servicios de información, se puede dar sin problemas (Cuadro 3)

Otro aspecto observado fue la disponibilidad, rapidez y facilidad para obtener la información para discapacitados en las páginas electrónicas de las bibliotecas analizadas. Se encontró que en cuatro de ellas (BNARG, BNESC, BNEUA, BNRU) la información se presenta directamente desde su página principal, y con el resto fue necesario navegar a través de la página (Cuadro 4).

Finalmente se observó el tipo de discapacidad que se atiende en las bibliotecas nacionales con estos servicios y se encontró que están dirigidos para personas con problemas de ceguera, sordera, sordomudos y con algún problema de movilidad.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los esfuerzos realizados para la atención de los discapacitados han sido enormes y se han visto fortalecidos por la incorporación de las nuevas tecnologías. Si bien es cierto, éstas han ayudado a extender la oferta de servicios a un público más amplio, también han planteado nuevos problemas y esto ha significado una nueva barrera para que los discapacitados accedan a la información. Las soluciones que se han dado a tales problemas han derivado en el establecimiento de nuevos servicios que pretenden facilitar el acceso a las instalaciones y a la información disponible en las bibliotecas. Sin embargo, aún así, la integración de los discapacitados al resto de la sociedad depende no sólo del grado de su discapacidad, sino además, de la motivación que encuentre en su entorno.

Las Bibliotecas Nacionales como instituciones preservadoras de información han contemplado la oferta de servicios para un público discapacitado interesado en la información que almacenan. Estos servicios son principalmente hacia el interior de las instalaciones, por lo que la oferta electrónica aún no se ha visto reflejada de manera considerable. Por esta razón y de acuerdo a lo observado en este estudio, hace falta que estas instituciones organicen de una forma más eficiente los recursos electrónicos que han dispuesto para que

los discapacitados, y el resto de usuarios que le visitan de esta forma puedan tener el acceso a la información.

Por otro lado, la creación de programas especiales para la atención de los discapacitados es un esfuerzo que deberá incidir favorablemente en la integración de este grupo social al resto de su comunidad. Sin embargo, falta observar la medida en que el resto de las bibliotecas, sean estas públicas, universitarias, o escolares, han contemplado e integrado estos servicios, ya que por las características de sus colecciones, son las que tienen mayores posibilidades de captarlos como usuarios y enfrentarse a sus necesidades reales de información.

Cuadro 1. Bibliotecas Nacionales con servicios para discapacitados

CLAVE BTCA	SERVICIO	PROGRAMA
BNARG	Sala de lectura para no videntes "Vicente G. Quesada"	
BNAUS	Disability Action Plan	Commonwealth Disability Strategy
BNCAN	Library Services to Persons with Disabilities	Union Services to Persons with Disabilities
BNEUA	Especially for Persons with Disabilities	National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS)

Cuadro 2. Material documental y equipo disponible para discapacitados en las Bibliotecas Nacionales.

CLAVE BTCA	MATERIAL	EQUIPO
BNARG	-Publicaciones en sistema Braille -Gráficos en relieve -Música	-Lector personal informático -Reproductores de audio
BNAUS	-Materiales en formatos especiales -Web de la Biblioteca diseñado en W3C	-Tarjetas de ayuda para sordos -Reproductores de sonido -Pantallas amplificadoras de monitores -Lupas especiales -Lentes de mano
BNCAN	-Materiales en formatos especiales -Impresiones amplificadas -Videos -Libros parlantes	-Atriles -Pantallas amplificadoras de monitores -Lupas especiales -Sintetizadores de voz
BNESC	-Materiales en formatos especiales -Impresiones amplificadas -Manuscritos y libros raros	-Pantallas amplificadoras de monitores -Teclados amplificados -Enchufes para portátiles -Descansa pies -Cojines de apoyo -Equipos multimedia -Lectores de microfichas
BNEUA	-Materiales en formatos especiales -Libros parlantes -Música -Revistas -Periódicos -Textos en caracteres especiales	-Sintetizadores de voz -Reproductores de sonido -Auriculares -Unidades de mando
BNFRA	-Materiales en formatos especiales -Libros parlantes	-Cabinas de sonido -Lupas especiales -Sintetizadores de voz
BNRU	-Materiales en formatos especiales -Web de la Biblioteca diseñado en W3C	-Pantallas amplificadoras de monitores -Equipos ergonómicos -Sillas de ruedas -Teletexto para sordos

Cuadro 3. Servicios que ofrecen las Bibliotecas Nacionales a la comunidad usuaria

CLAVE BTCA	SERVICIOS	SERVICIOS ADICIONALES
BNARG	<ul style="list-style-type: none"> -Sala de lectura -Estantería abierta -Acceso al catálogo general -Internet -Banco de horas de lectura -Consulta telefónica -Consulta remota (correo electrónico) 	
BNAUS	<ul style="list-style-type: none"> -Salas de lectura (libros, revistas, periódicos) -Acceso al catálogo general -Internet -Consulta telefónica -Web W3C -Guías y manuales varios 	<ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento -Rampas para sillas de ruedas -Fotocopiadoras -Aseos adecuados -Teléfonos públicos -Cafetería -Personal entrenado
BNCAN	<ul style="list-style-type: none"> -Materiales en formatos especiales -Acceso al catálogo general -Impresiones amplificadas -Videos -Libros parlantes -Guías y manuales varios -Lista de libros disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento -Rampas para sillas de ruedas -Aseos adecuados -Personal entrenado
BNESC	<ul style="list-style-type: none"> -Salas de lectura -Materiales en formatos especiales -Impresiones amplificadas -Manuscritos y libros raros -Acceso al catálogo en general -Internet -Microfichas 	<ul style="list-style-type: none"> -Sala de exposiciones y eventos -Paquetería especial para silla de ruedas -Aseos adecuados -Sillas de ruedas -Ascensores -Acceso de perros guía -Máquinas expendedoras de bebidas y café -Salidas de emergencia visibles y audibles
BNEUA	<ul style="list-style-type: none"> -Salas de lectura -Materiales en formatos especiales -Acceso al catálogo general -Estantería abierta -Libros parlantes -Música -Revistas -Periódicos 	<ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento -Intérpretes de lenguajes de signos, orales y de tacto -Rampas para sillas de ruedas -Aseos adecuados -Teléfonos públicos -Sillas de ruedas -Cafetería
BNFRA	<ul style="list-style-type: none"> -Salas de lectura -Materiales en formatos especiales -Internet -Acceso al catálogo general en Braille -Libros parlantes 	<ul style="list-style-type: none"> -Cabinas de audio -Máquinas de lectura? -Pantallas gigantes en las salas de lectura -Personal entrenado

CLAVE BTCA	SERVICIOS	SERVICIOS ADICIONALES
BNRU	<ul style="list-style-type: none"> -Salas de lectura -Materiales en formatos especiales -Acceso al catálogo general -Internet -Web de la Biblioteca diseñado en W3C 	<ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento -Paquetería -Sala de casilleros -Teléfonos públicos -Sala de conferencias -Acceso de perros guía -Cafetería -Salidas de emergencia visibles y audibles

Cuadro 4. Forma de acceso y ligas para servicios a discapacitados en las páginas electrónicas de las Bibliotecas Nacionales

CLAVE BTCA	ACCESO A TRAVES DE LA VENTANA:	SERVICIO	ACCESO DIRECTO
BNARG	Servicios→	Biblioteca no videntes	www.bibnal.edu.ar/paginas/biblioident.htm
BNAUS	Help→Accesibility→	For People with disabilities	www.nla.gov.au/disabcol.html
BNCAN	English→Services→National initiatives→	Library Services to Persons with Disabilities	www.nlc-bnc.ca/8/3/r3-201-e.html
BNESC	Help for:	People with disabilities	www.nls.uk/helpfor/specialneeds.gb.html
BNEUA	Especially for:	Persons with disabilities	www.loc.gov/access/
BNFRA	English version→Services → Services for readers→	Services aux personnes handicapées visuelles	www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.htm
BNRU	Quick links→	User with disabilities	www.bl.uk/uservisdisab.html